

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan tamu didefinisikan sebagai penilaian dari evaluasi berdasarkan *respons* dari perasaan emosional (Dikutip dalam Ran dan Ph, 2013) Dalam bidang pelayanan jasa, aspek kepuasan tamu merupakan aspek yang dipertimbangkan. Menurut Kotler dan Keller (2008, hlm 117) berpendapat bahwa kepuasan tamu merupakan sebuah tingkat perasaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk dan jasa.

Dewasa ini usaha dalam bidang jasa akomodasi terus berkembang dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, namun kesuksesan dalam bidang ini tergantung pada pemahaman dalam membuat kepuasan tamu, karena kepuasan tamu merupakan unsur penting dalam meningkatkan loyalitas tamu yang dapat memberikan keuntungan dalam perusahaan di masa yang akan datang (Mazvancheryls, 2004). Menurut Mintel dalam Ran dan Ph (2013) pihak Hotel harus terus mengembangkan produk dan pelayanan yang diberikan guna meningkatkan kepuasan tamu dimulai dari memberikan program *loyalty*, meningkatkan teknologi seperti sosial media dan *online booking system*, mengubah tampilan lobby serta menambahkan pelayanan tambahan.

Menurut Wuest, Tas & Emenheiser (1996) Atribut hotel sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu yang menginap. Semakin baik atribut hotelnya maka tamu akan merasa puas. Banyak penelitian yang telah dilakukan terdahulu mengenai atribut hotel namun tidak semua atribut hotel berpengaruh terhadap kepuasan tamu terhadap hotel yang dikunjungi (Ran & Ph, 2013).

Kota Bandung merupakan ibu kota provinsi Jawa Barat. Kota ini merupakan kota pariwisata di Indonesia karena Bandung merupakan tujuan wisatawan para wisatawan

**Romi Nuryawan, 2018**

**PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA  
HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

nusantara maupun wisatawan mancanegara. Berikut data jumlah wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang berkunjung ke Kota Bandung yang berada pada tabel ini.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah wisatawan mancanegara dan nusantara Kota Bandung**

Tahun	Wisatawan		Jumlah
	Mancanegara	Nusantara	
2011	225.585	6.487.239	6.712.824
2012	176.855	5.080.584	5.257.439
2013	176.432	5.388.292	5.564.724
2014	180.143	5.627.421	5.807.564
2015	183.932	5.877.162	6.061.094
2016	173.036	4.827.589	5.000.625

*Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dan diolah oleh peneliti (2018)*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah wisatawan mancanegara dan nusantara cenderung fluktuatif naik turun dan dapat dikatakan cukup banyak mengingat destinasi wisata di Kota Bandung memiliki banyak pilihan dan sangat variatif. Berikut beberapa daftar destinasi wisata yang ada di Kota Bandung, Dapat dilihat melalui tabel 1.2 sebagai berikut

**Tabel 1. 2**  
**Destinasi di Kota Bandung**

Destinasi Wisata Kota Bandung	
Taman Hutan Raya Djuanda	Taman Bung Begonia
Dago Pakar	Taman Miniatur Kereta Api
Curug Dago	Upside Down World Bandung
Punclut	De Ranch
Kebun Binatang Bandung	Rumah Sosis
Gedung Sate	Amazing Art World Bandung

**Romi Nuryawan, 2018**

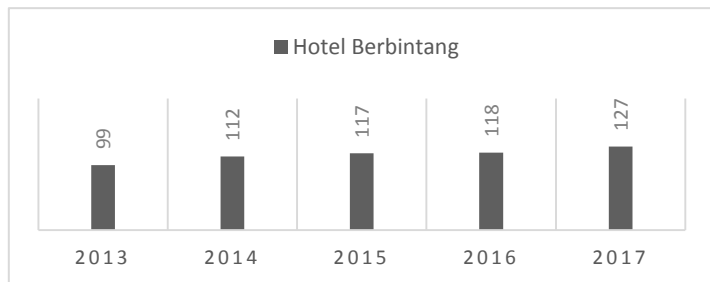
**PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

Museum Geologi	Rabbit Town
Museum Pos Indonesia	Taman Balai Kota Bandung
Monumen Perjuangan	Bird and Bromelia Pavilion
Lapangan Gasibu	Nu Art Sculpture Park
Gedung Merdeka	Galeri Barli
Mesjid Raya Bandung	Sentra Kaos Suci
Alun-alun Bandung	Kampung Wisata Musik Cicadas
Farm House Lembang	Wisata Batik Cigadung
Observatorium Bosscha	Taman Maluku
Floatin Market Lembang	Taman Pramuka
Dusun Bambu	Taman Lalu-Lintas
Saung Anklung Udjo	Kampung Gajah
Trans Studio Bandung	Pusat Perbelanjaan Pasar Baru
D'Dieu Land Punclut	Kerajinan Sepatu Cibaduyut

*Sumber : Diolah Oleh Peneliti (2018)*

Dengan banyaknya pilihan destinasi wisata sehingga menyebabkan wisatawan datang untuk melakukan aktivitas pariwisata, aktifitas pariwisata tersebut harus ditunjang dengan fasilitas akomodasi yang dapat mengakomodir kebutuhan wisatawan untuk menginap di Kota Bandung untuk wisatawan yang berasal dari luar Bandung. Dalam sektor pariwisata, industri perhotelan merupakan industry yang berpengaruh. Pada Kota Bandung jumlah industry perhotelan berbintang meningkat tiap tahunnya, dapat dilihat melalui gambar 1.1



sebagai berikut :

*Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui data.bandung.go.id dan diolah peneliti (2018)*

**Romi Nuryawan, 2018**

**PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

**Gambar 1. 1 Jumlah akomodasi hotel berbintang di kota Bandung tahun 2013 – 2017**

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukam bahwa pertumbuhan hotel berbintang di Kota Bandung memiliki peningkatan tiap tahunnya. Dari tahun 2013 hingga 2017 jumlah hotel berbintang terus mengalami peningkatan. Hal itu menyebabkan para penyedia hotel harus mengembangkan hotel atribut dalam meningkatkan kepuasan tamu agar dapat bersaing dengan hotel lainnya.

**Tabel 1. 3**  
**Jumlah Akomodasi Hotel berbintang menurut klasifikasinya di Kota Bandung Tahun 2017**

<b>Klasifikasi</b>	<b>Jumlah Hotel</b>	<b>Jumlah Kamar</b>
Bintang 1	10	382
Bintang 2	25	1500
Bintang 3	42	3507
Bintang 4	32	3651
Bintang 5	18	2464

*Sumber : data.bandung.go.id dan dioleh oleh peneliti (2018)*

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukan bahwa hotel bintang tiga memiliki jumlah yang paling banyak di antara hotel berbintang lainnya. Hal tersebut menjadikan hotel tersebut harus meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan memperbaiki atribut hotel yang ada agar dapat bersaing satu sama lain. Namun masih banyak tamu yang memberikan tanggapan yang negatif terhadap pelayanan yang di berikan berdasarkan *review* yang diberikan terhadap hotel bintang tiga

**Romi Nuryawan, 2018**

**PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

di kota Bandung, hal ini didasari oleh pra penelitian yang dilakukan peneliti melalui situs [tripadvisor.co.id](http://tripadvisor.co.id) pada tanggal 12 Maret 2018 dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

<b>Nama</b>	<b>Ulasan</b>
Yusmarini (Hotel Santika Bandung)	<i>"Harga cukup mahal tetapi tdk sesuai dengan kondisi hotel. Hotel sudah tua dan pelayan aktu check in sampai din waktu breakfast tidak bagus. Nga akan rekomen untuk hotel santika bandung. Untuk kamar biasa saja."</i>
Kurniaoktavianin (Hotel Santika Bandung)	<i>"Dulu jaman kuliah sering banget berenang di sini. Inep Cuma beberapa kali. Karena tempatnya jorok dan bangunan agak lama. Udah lama banget gak ke sini. As ke sini kaget sekarang tempatnya bersih dan lbh bagus"</i>
Purnamasari A (Haris Hotel Festival Ciy Link)	<i>"Air kamar mandi sangat kotor, berwarna coklat, pelayanan customer service sangat jutek"</i>
Arindaprawesti (The 101 Bandung)	<i>"Hotel tengah kota ini sebetulnya bagus intuk interroir Dan design bangunannya. . . untuk kamar juga lumayan bersih untuk sarapan nya says kurang memuaskan. . Varian masakan nya kurang enak. . Dan restonya menyatu dengan kolam tenant yang saya Siker itu kolam ikan .. "</i>
Annisarahmawati (The 101 Bandung)	<i>"Saya menginap satu malam di duplex suite, konsep kamarnya unik, kamarnya bersih, nyaman, dan di kamar mandi nya juga mereka menyediakan hair dryer. Lokasi hotel juga strategis. Untuk harga sesuai dengan kenyamanan yg di dapat"</i>
Yenni2016 (Fave Hotel Braga)	<i>"Ruangannya kecil, gak ada viewnya di lantai 2 gak ada lift jadi mesti naik2 tangga sambill bawa bawaan. Handuknya juga sdh mesti diganti, diruangan yang twin dikasi sandalnya juga Cuma 1, air panasnya juga nunggu agak lama baru bisa panas pada saat pertama "</i>
Agus T (Fave Hotel Braga)	<i>"Staff hotel nya sangat ramah terutama bapak asepe, pelayanan baik, dan kamar exexutive nya juga luas cocok untuk keluarga yang ingin istirahat setelah keliling kota bandung. Akan kembali menginap di fave braga saat ke bandung lagi."</i>

*Sumber : Diolah oleh peneliti (2018)*

Melihat dari respon yang fluktuatif terhadap review tamu pada hotel bintang tiga di Kota Bandung dan jumlah hotel

**Romi Nuryawan, 2018**

**PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

bintang tiga merupakan hotel berintang dengan jumlah paling banyak di Kota Bandung, peneliti tertarik untuk mengetahui keterkaitan atribut hotel terhadap kepuasan tamu yang menginap pada hotel bintang tiga di Kota Bandung. Menurut Wuest, Tas & Emenheiser (1996) menyebutkan bahwa atribut hotel sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu yang menginap.

Berdasarkan rumusan latar belakang tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang telah di paparkan di latar belakang ini sebagai topik dengan mengambil judul **“Pengaruh Atribut Hotel terhadap Kepuasan Tamu pada hotel bintang tiga di Kota Bandung”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan di atas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah :

1. Bagaimana persepsi tamu terhadap atribut hotel pada Hotel bintang tiga di Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan atribut hotel terhadap kepuasan tamu pada Hotel bintang tiga di Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya pengelola dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Hotel bintang tiga di Kota Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis persepsi tamu terhadap atribut hotel pada Hotel bintang tiga di Kota Bandung
2. Menganalisis pengaruh kepuasan atribut hotel terhadap kepuasan tamu pada Hotel bintang tiga di Kota Bandung
3. Menganalisis upaya pengelola dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Hotel bintang tiga di Kota Bandung

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembang ilmu pengetahuan khususnya mengenai

**Romi Nuryawan, 2018**

**PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu

pengaruh atribut hotel terhadap kepuasan tamu di Hotel Kota Bandung.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta ilmu yang bermanfaat bagi peneliti, khususnya pada bidang atribut hotel yang mempengaruhi terhadap kepuasan tamu pada hotel di kota Bandung.

b) Diharapkan menjadi masukan bagi pihak Hotel di Kota Bandung terkait pelayanan yang di berikan kepada tamu yang datang.

### 1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika yang dipergunakan dalam penelitian ini merujuk pada peraturan Rektor UPI Nomor 6411/UN40/HK/2016 Tentang Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Upi Tahun Akademik 2016 sebagai berikut :

1. **Bab I Pendahuluan**

Terdapat pembahasan mengenai pokok permasalahan serta dijadikan rumusan yang akan diteliti dan tujuan, manfaat yang akan di dapatkan.

2. **Bab II Landasan Teori**

Terdapat pembahasan mengenai teoritis yang memiliki keterkaitan terhadap penelian yang sedang dilakukan.

3. **Bab III Metodologi Penelitian**

Terdapat pembahasan mengenai cara yang dilakukan agar mendapatkan hasil dari penelitian ini.

4. **Bab IV Temuan dan Pembahasan**

Terdapat pembahasan mengenai hasil yang didapatkan serta memaparkannya.

5. **Bab V Simpulan dan Rekomendasi**

Terdapat pembahasan mengenai rincian hasil yang didapatkan secara singkat dan menjawab dari rumusan masalah yang terdapat di bab I.

Romi Nuryawan, 2018

PENGARUH ATRIBUT HOTEL TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA  
HOTEL BINTANG TIGA DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |  
perpustakaan.upi.edu